



Distance et immédiateté : incidences du document numérique sur le traitement de l'information

Cécile Gardiès, Patrick Fraysse, Caroline Courbières

► To cite this version:

Cécile Gardiès, Patrick Fraysse, Caroline Courbières. Distance et immédiateté : incidences du document numérique sur le traitement de l'information. Etudes de communication, Université Lille-3, 2007, pp. 71-81. <hal-00795184>

HAL Id: hal-00795184

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00795184>

Submitted on 27 Feb 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distance et immédiateté : incidences du document numérique sur le traitement de l'information

Cécile Gardiès

Docteure en Sciences de l'information et de la communication
Unité de recherche Toulouse EducAgro
Ecole Nationale de Formation Agronomique
2, route de Narbonne
BP 22687, 31326 Castanet Tolosan
05 61 75 34 27

cecile.gardies@educagri.fr

Professeur documentaliste et formatrice à l'ENFA de Toulouse, elle mène des recherches au sein de l'unité de recherche Toulouse EducAgro (didactique des savoirs scientifiques, professionnels et sociaux émergents) sur les systèmes d'information documentaire scolaire et la place des savoirs en information documentation dans le processus de professionnalisation des documentalistes.

Patrick Fraysse

Docteur en Sciences de l'information et de la communication
LERASS (EA 827)
115, route de Narbonne
31077 Toulouse cedex 4

patrick.fraysse@libertysurf.fr

Professeur documentaliste au Centre départemental de documentation pédagogique de Lot-et-Garonne à Agen, il mène des recherches sur la médiation du patrimoine monumental et la théorie du document spécialisés au Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales (LERASS).

Caroline Courbières

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication
LERASS (EA 827)
115, route de Narbonne
31077 Toulouse cedex 4

caroline.courbieres@iut-tlse3.fr

Maître de conférences au Département Information et communication à l'Université Toulouse 3, elle mène des recherches sur la théorie du document et sur la question du genre dans les discours spécialisés au Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales (LERASS).

Résumé

Distance et immédiateté : incidences du document numérique sur le traitement de l'information

Comprendre les effets de l'accessibilité des documents primaires numérique sur les pratiques professionnelles ré-interroge les notions de document, de virtualité et de mise en espace. La potentialité définitoire du document a pour corollaire l'activité cognitive d'un sujet récepteur qui va, par son intention, réaliser le document. Les documents secondaires participent ainsi de cette constitution du document primaire en rendant prégnante leur présence sur deux plans qui ouvre la perspective heuristique de la distance et de l'immédiateté. Une enquête comparée permet d'interroger les praticiens de l'information sur l'incidence du support du document sur le traitement de l'information et sa mise à disposition dans l'espace documentaire.

Mots clés : document, traitement documentaire, mise en espace, virtualité, réseau

Summary

Distance and immediacy: incidences of the digital document on the data processing

To understand accessibility effects of the digital primary documents on the professional practices question the notions of document, virtuality and put in space. The defining potentiality of the document has for corollary the cognitive activity of a receiving subject which is going, by its intention, to realize the document. The secondary documents so participate in this constitution of the primary document by making prégnante their presence on two plans which opens the prospect heuristics of the distance and the immediacy. A compared inquiry allows to question the practitioners of the information about the incidence of the document support about the data processing and its provision in the documentary space.

Key words : Document, documentary treatment, documentary space, virtuality, network

Introduction

La documentation est née avec le souci de gérer les documents et de les rendre accessibles poursuivant en cela un objectif de partage du savoir. Elle s'est ainsi caractérisée par le traitement collectif, la mise en commun d'outils et de langages permettant la circulation des connaissances, comme l'avait d'emblée précisé Suzanne Briet dès 1951 «*la documentation est un moyen puissant de collectivisation des connaissances*».

Les professionnels de l'information se sont attachés au traitement des documents primaires par l'analyse documentaire (condensation, indexation) et la création de documents secondaires (référence, notice catalographique). Ils ont ainsi virtualisé le document primaire, c'est-à-dire mémorisé son signalement malgré sa présence aléatoire. Le travail en réseau a accentué cet aspect en créant des réservoirs de notices. Les praticiens ont mis en commun le dépouillement de périodiques permettant de partager le référencement de documents même absents de leur espace documentaire. Comment ces professionnels gèrent-ils cette mise à disposition différée qui oscille entre avancée technologique et échanges de pratiques fondés sur des techniques documentaires ?

Nous nous proposons de vérifier, en nous appuyant sur deux enquêtes auprès de professionnels de l'Education nationale et de l'Enseignement agricole, l'hypothèse selon laquelle la crainte de la non-accessibilité immédiate au document primaire amène les professionnels à créer toujours plus de documents secondaires. Autrement dit, la multiplication de ces documents secondaires contribuerait pour eux à réduire la distance avec le document primaire. Paradoxalement, alors qu'un travail réel de diffusion *via* les documents secondaires est conduit, les documentalistes effectuent des tris dans la mise à disposition des références, privilégiant le signalement des documents physiquement présents dans leur espace documentaire. Le poids du document physique prévaut alors, *in fine*, dans les pratiques professionnelles.

A l'inverse, les documentalistes se passent-ils de documents secondaires lorsque l'accessibilité directe à certains documents numériques dans leur intégralité est immédiate ? On peut se demander si une sélection entre les références des documents physiquement présents et celles de documents situés ailleurs est effectuée. La mise en espace virtuel implique-t-elle alors des médiations différentes du document ?

Cette question de l'accessibilité pose donc le problème de la distance entre document primaire et document secondaire, plus particulièrement dans le cas d'un support numérique doté de méta données. Nous interrogeons, dans un premier temps, la notion de document à travers les idées de virtualité, de réseau et d'usage. Les résultats de nos enquêtes nous amènent ensuite à questionner l'apport du numérique dans le traitement des documents.

1. Le document : entre virtualité et usage

Le traitement des documents primaires constitue l'un, sinon le fondement du métier de documentaliste. Spécialiste de l'information, le documentaliste a pour tâche principale de ménager l'accès physique et l'accès intellectuel aux documents afin que les usagers puissent les exploiter. Ce travail de mise à disposition consiste « *à offrir des services ou à élaborer des produits que l'on qualifie de secondaires, puisqu'ils contiennent de l'information sur des documents primaires* » (Meyriat, 1993). Ces documents secondaires ont donc pour objectif de manifester – littéralement – la présence d'objets informationnels à visée communicationnelle (Courbières, 2002), qui tous, qu'il s'agisse d'articles de périodiques imprimés, de ressources pédagogiques électroniques, voire de plans d'architecte ou d'archives de maison de couture,

peuvent toujours aujourd'hui se définir selon la formule posée par Paul Otlet au début du vingtième siècle : « *objet (signe + support)* » (Otlet, 1934 : 13). La valeur informationnelle de tout document, certes configurée par le support qui le constitue, ne saurait exister *a priori*, telle une entité présente et disponible à loisir. Pour la plupart des documents primaires traités par les documentalistes, le support doit être entendu au sens de *subjectile* (Courbières, 2000). Le document numérique, pas plus que le document imprimé, ne saurait se définir par la seule spécificité de son support : les notions d'information et de document ne peuvent s'appréhender hors d'un processus de communication dans lequel l'objet signifiant va s'instituer document à réception. La potentialité définitoire du document a pour corollaire l'activité cognitive d'un sujet récepteur qui va, par son intention, réaliser le document. En d'autres termes, le concept de document en lui-même s'appréhende selon une relation de présence/absence puisque cet objet n'existe qu'à travers l'actualisation de sa virtualité. L'élaboration de documents secondaires résulte également de ce processus intentionnel qui consiste à effectuer la potentialité de cet objet – (quel que soit son support) – afin d'indiquer sa présence et/ou de faciliter sa re-constitution.

Le document (qu'il soit numérique ou pas) est donc une virtualité qui se matérialise dans sa réalité par son usage. C'est le récepteur qui « crée » le document parce qu'il l'utilise. Le document est une promesse, un horizon que l'utilisateur atteint ou fait émerger à son statut de support d'information par son usage. Avant cette activation, c'est un support dormant. La notion de virtualité peut ne pas être réservée au numérique. Elle traverse aussi les catégories de document primaire et secondaire. Les professionnels, en créant des documents secondaires pour signaler des documents primaires, ne virtualisent-ils pas ces derniers ? Dès lors, une réflexion principale doit se mener autour du traitement de l'information qui se construit comme médiation complexe entre cet objet documentaire sans cesse redéfini au sein de réseaux documentaires.

2. Pratiques professionnelles et mise à disposition de l'information

Les dispositifs info-communicationnels (Couzinet, à paraître), notamment dans le domaine éducatif, s'appuient à la fois sur une organisation structurée, composée de lieux physiques et de personnels mais aussi sur un réseau de relations, fondé sur des normes, des langages et des savoir-faire communs. Le SCEREN (Service Culture Edition Ressources de l'Education Nationale) ou RENADOC (réseau national documentaire de l'Enseignement agricole) sont deux exemples de dispositifs qui se situent à l'interface du monde de l'enseignement et de celui de l'information (Edition, librairies, bibliothèques) et qui agissent en faveur du développement d'une culture et d'une diffusion de l'information et du document. Ce sont des lieux de mise en commun de l'environnement informationnel et documentaire de l'Education mais aussi des lieux d'émergence de compétences et des lieux d'interdépendance.

Du point de vue méthodologique, nous avons choisi d'interroger des professeurs documentalistes au moyen d'entretiens semi-directifs à la fois dans des établissements de l'Education nationale et dans ceux de l'Enseignement agricole. Ces entretiens sont menés à partir d'un guide commun comportant une dizaine de questions ouvertes qui ont servi de base à notre investigation. Au total, 20 professionnels ont été interrogés dont la plupart sont abonnés au service mémodocnet ou à Renadoc. Les entretiens ont porté sur la création de documents secondaires, sur les documents secondaires décrivant des documents numériques, sur la question de l'accessibilité au document primaire et sur la nature des notices composant les catalogues.

Le premier contexte dans lequel nous avons situé notre enquête est celui des centres de documentation et d'information (CDI) des établissements de l'Education nationale et celui du

SCEREN, nouvelle appellation du CNDP depuis 2002, qui s'est peu à peu organisé en réseau pour accompagner les enseignants dans leurs pratiques documentaires constituant aujourd'hui un des « dispositifs info-communicationnel de l'éducation » (Frayssé, 2007-à paraître). Il propose dans chaque région et dans chaque département des points d'accès au public enseignants (Les CRDP et les CDDP) et développe des activités sur l'ensemble de la chaîne du document, de la production à la diffusion de documents primaires, en passant par l'analyse et le traitement de ces documents. Au sein de ce réseau, le CRDP de Poitiers occupe une place prépondérante puisque c'est l'établissement qui propose le dispositif le plus complet, présentant des outils de gestion documentaire et des produits documentaires issus du dépouillement et du catalogage partagés des revues ou de sites web, auxquels certains professeurs-documentalistes d'établissements participent activement. Cette production de documents secondaires concerne tous types de documents. Par exemple les *Mémofiches* décrivent des revues, *MémoElectre* ou *MémoElectrePlus* des livres et les *Mémocnets* des sites web. Ces derniers ont été développés à la demande des documentalistes de CDI. C'est en quelque sorte une encyclopédie en ligne qui permet de répondre à l'ensemble des sujets de recherche classique par information validée que les enseignants proposent à leurs élèves. Créé en 2000, ce service compte aujourd'hui plus de 4000 abonnés (sur un total de 9500 établissements). Comment est utilisé ce service dans les CDI et quelle est sa réception par les documentalistes ?

Les professionnels interrogés sur leur motivation à utiliser ce service proposé par le réseau SCEREN, parlent de « consommation » mais aussi de réflexion sur la place du numérique au CDI. Il ressort ainsi une première impression de malaise vis à vis du numérique. Les élèves ont une pratique du web qui n'est pas celle qu'aimeraient transmettre les professionnels. Ainsi un professeur documentaliste interrogé précise que « *l'immensité du gisement documentaire du web et les problèmes de validation de l'information court-circuitent les démarches d'apprentissage du processus de recherche par étape* ». Par ailleurs la mission pédagogique du métier de professeur-documentaliste est considérée comme première au détriment de la mission « professionnelle » ou plus technique de gestion du fonds. Toutes les « solutions documentaires » proposées par le réseau sont donc appréciées (si on met de côté les considérations financières) dans cette recherche d'efficacité : accélérer le catalogage, enrichir le fonds physiquement présent au CDI par des ressources numériques distantes, lutter contre l'utilisation désordonnée voire abusive de l'Internet et du web. Ainsi un professeur documentaliste pense que les « *mémocnets sont une solution pour « ré-intégrer » le web dans le catalogue, le remettre au même niveau informationnel que les livres et les revues, casser « la magie » de Google, reprendre la main* ».

Le deuxième contexte, l'Enseignement agricole en France constitue une composante spécifique du service public d'éducation et de formation qui a contribué à l'émergence de CDI dans chaque établissement. Rapidement des réseaux régionaux se créent et développent une activité de dépouillement partagé de périodiques qui se fédèrent ensuite en un réseau national : Rénadoc, dont l'objectif premier est d'offrir le dépouillement partagé de périodiques pour tous les CDI (Gardiès, 2006). Celui-ci produit et alimente une banque de données de 3000 nouvelles références mensuelles bibliographiques et analytiques provenant du dépouillement de 400 périodiques généralistes et agricoles.

Si la grande majorité des professeurs-documentalistes interrogés participent au réseau rénadoc et intègrent dans leur base locale des notices de ce réseau, une minorité intègrent les mémocnet, c'est à dire les notices de l'autre réseau. Mais le choix des professeurs documentalistes, tels qu'ils l'expriment dans les entretiens, se porte majoritairement vers des références pointant sur les documents physiquement accessibles dans le CDI. Cette position inclut l'intégration de notices sur des documents numériques comme mémocnet mais pas

uniquement. La mise à disposition différée des documents absents de leur espace documentaire est gérée comme une source d'information complémentaire qui n'est proposée aux usagers que dans un deuxième temps, si la première interrogation de la base locale n'a pas été fructueuse. Les professionnels affirment que les usagers souhaitent également une accessibilité immédiate au document primaire. On note au contraire un souci de signalement de documents numériques qui se concrétise peu pour des raisons exprimées de gestion du temps qui empêchent les professionnels d'analyser ce type de support autant qu'ils le voudraient. Ainsi un professeur documentaliste exprime l'écart entre la conscience du besoin de traiter l'information numérique et la faisabilité pratique *« je crois que c'est important de créer des notices de documents sélectionnés sur Internet par exemple, d'autant plus que ça peut éviter qu'ils sélectionnent n'importe quel document, mais on arrive pas à tout faire ! »*. Nous voyons qu'il y a une volonté de création de documents secondaires sur des documents numériques, de façon à continuer à maîtriser une recherche documentaire qui semble leur échapper avec Internet, mais qui dans les faits n'est pas réellement une priorité puisque non réalisée, alors que l'indexation de documents primaires présents physiquement est systématiquement menée.

3. Distance et immédiateté numériques

Les résultats sur les deux contextes d'enseignement nous paraissent convergents sur un certain nombre de points. La question de la distance ou de l'immédiateté dans l'accès au document se retrouve de manière centrale et semble entraîner des différences de traitement de l'information, allant d'une systématisation de référencement pour les documents imprimés, à une mise à disposition différée du signalement pour ceux qui sont distants, à un traitement partiel pour les documents numériques.

Ainsi sur le terrain de l'Education nationale comme sur celui de l'Enseignement agricole, le signalement des documents numériques semble être vécu comme une réponse à l'utilisation d'Internet par les élèves pour leurs recherches documentaires, utilisation qualifiée de non maîtrisée par les professionnels. En effet, ceux-ci pensent que les documents secondaires signalant les documents primaires numériques peuvent être une solution à la remise en cause de démarches classiques de recherche documentaire (démarche qui est à la base de l'apprentissage méthodologique majoritairement dispensé par les professionnels). Mais les professionnels ont tendance à mettre dans leur catalogue en priorité les documents primaires imprimés physiquement présents, comme nous le montre l'intégration partielle des données, dans le contexte agricole, en fonction du critère présence/absence du document primaire sur les rayonnages malgré la possibilité que leur offre le travail collaboratif, comme si la distance entre la référence et l'objet remettait en cause leur compétence fondamentale qui est de fournir de l'information. On pourrait donc avancer l'hypothèse d'une confusion entre le document et l'information.

Le traitement de documents numériques, par exemple à travers des notices catalographiques, peut apparaître alors dans les discours professionnels comme un moyen de contrôle de la recherche documentaire des usagers et qui pourrait répondre en partie au constat de conflit de conceptions des pratiques de recherches entre professionnels et usagers (que l'on peut qualifier pour simplifier de pratiques élaborées et de pratiques intuitives). Pour les professionnels, signaler le document numérique pourrait donc permettre de re crédibiliser le CDI et la fonction de médiation du documentaliste. Le traitement des documents numériques, en enrichissant et diversifiant les catalogues, pousse à rendre leur accessibilité plus performante, et tend à nier la virtualité vécue de ce type de documents. La question de la place du support du document dans le traitement de l'information ainsi que de la différenciation

entre document et information se pose de manière importante dans les pratiques professionnelles des professeurs documentalistes.

Mais cette intégration n'est pas majoritaire et il semble que peu de professionnels créent eux même des documents secondaires sur des documents numériques en ligne. Y aurait-il une non légitimité pour les professionnels dans le traitement du document numérique ? Une frontière imaginaire se serait-elle ainsi progressivement construite entre document primaire imprimé et numérique ? On peut alors se demander si les supports induisent des modes de traitement différents de l'information. En effet, c'est la différence de perception du support du document primaire et du document secondaire, ainsi que la représentation de la distance entre ces deux types de documents, qui induisent des pratiques professionnelles, elles-mêmes différentes, se révélant sans fondement. Il s'agirait alors de revenir à des notions plus conceptuelles du document pour effacer cette distance artificielle.

A ce constat se rajoute la question de la mise en espace du document primaire numérique ou plutôt de ses conditions de consultation au CDI. En effet, la conséquence de cet écart de traitement reflète uniquement les représentations des professionnels mais ne se retrouve pas dans la forme du document secondaire, qui lui se révèle identique quel que soit le support du document primaire. Cependant, en différenciant les documents en fonction de leur support dans la mise en espace, les professionnels ne renforcent-ils pas la distance entre perception des usagers et perception professionnelle induisant une activation à réception dépendante du support et de la mise à disposition du document ? Ainsi il nous semble possible d'avancer l'idée que la mise en espace des outils de consultation et des documents n'a pas évolué fondamentalement malgré l'arrivée massive de documents primaires numériques.

Par ailleurs, les résultats sur les deux contextes d'enseignement questionnent tous deux en filigrane la matérialisation du document à réception. Car si l'accessibilité reste un palier initial dans l'analyse du traitement de l'information, l'utilisation réelle que font les usagers de l'objet documentaire en constitue le niveau second. Les interrogations soulevées par la catégorie distance/immédiateté doivent être prolongées dans l'observation des pratiques effectuées et effectives à réception.

Conclusion

Le traitement de l'information relève d'un processus de manifestation d'objets documentaires à l'attention d'usagers pluriels qui, à leur tour auront pour tâche de réaliser l'acte informationnel. Ces objets documentaires peuvent être inscrits sur différents supports mais ne se définissent qu'au travers de l'activité à réception qui les institue en tant que documents. Les documents secondaires participent ainsi de cette constitution du document primaire en rendant prégnante leur présence sur deux plans qui ouvrent la perspective heuristique de l'immédiateté et de la distance : immédiateté, puisque le traitement documentaire implique l'existence d'objets signifiants ; distance, puisqu'ils favorisent la visibilité et/ou la lisibilité de ces objets. Les documents secondaires, à la fois traces et re-constructions partielles des documents primaires se définissent, selon la distinction posée par Jean Meyriat, comme des documents par intention produits par le documentaliste et se voulant documents par attribution pour les usagers - potentiels – auxquels ils s'adressent. Ce jeu entre virtualité et actualisation, propre au statut même de document, ouvre bien évidemment sur la question de l'espace.

A la revendication de l'accessibilité au document primaire, exprimée dans le cadre de l'enquête au sein de l'enseignement agricole, vient répondre diamétralement la réticence de la plupart des professionnels de référencer des documents primaires absents physiquement. La question de l'espace construit du CDI, au-delà de l'influence qu'il continue d'exercer sur les

pratiques professionnelles, renvoie à la permanence d'une certaine représentation du document : le document comme objet matériel et dont le support, en quelque sorte, primerait sur le contenu. D'un autre côté, la mise en espace des documents primaires et secondaires oblige à dépasser cette conception de l'objet documentaire en privilégiant un traitement qui viendra paradoxalement par son signalement pallier une éventuelle absence physique immédiate. De la même manière, on ne pourra apporter de réponse au besoin de formation des usagers, souligné par une majorité de professeurs-documentalistes, sans une banalisation du traitement du document numérique au sein de la masse informationnelle à gérer.

C'est en revenant sur les fondamentaux documentaires, que les professionnels seront à même de concilier l'absence/présence du document – problématique que l'on a tendance à poser exclusivement au regard du support – et de faciliter son appréhension tant pour eux-mêmes que pour leurs usagers.

Bibliographie

Briet, S. (1951), *Qu'est-ce que la documentation ?*. Paris : EDIT.

Courbières, C., Régimbeau, G. (2006). « Entrées pour le document : praxis, matières et formes sociales », *Sciences de la société*, n° 68, mai 2006, p. 3-9.

Courbières, C. (2002). Une approche communicationnelle de l'analyse documentaire. in Couzinet, V. (dir.), Régimbeau, G. (dir.), Demeurisse, J. (collab.), Devillard, J. (collab.) Fraysse, P. (collab.) Pavan, F. (collab.). « Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques ». Actes du colloque international LERASS-MICS, 21-22 mars, Toulouse, Université Paul Sabatier. Paris : ADBS ed., p.105-125.

Couzinet, V. dir. (2007-à paraître). Dispositifs info-communicationnels : questions de médiation documentaire.

Fraysse, P. (2007-à paraître). Outils, documentation et ressources pédagogiques : quel dispositif info-communicationnel de l'éducation ? In Couzinet Viviane, dir. Dispositifs info-communicationnels : questions de médiation documentaire.

Gardiès, C. (2006). « De la mouvance identitaire à l'ancrage scientifique des professionnels de l'information documentation dans l'enseignement agricole ». Toulouse : Université de Toulouse le Mirail, doctorat SIC.

Jeanneret, Y. (2004). « Forme, pratique et pouvoir, réflexions sur le cas de l'écriture », *Sciences de la société*, n° 63, octobre 2004, p. 41-55.

Meyriat, J. (1993). « Documents secondaires ». In ESTIVALS Robert, dir. *Les sciences de l'écrit*. Paris : Retz, p.154-157.

Michel, J. et Sutter, E. (1997). *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation* sous la direction de Serge Calaly. Paris : Nathan.

Otlet, P. (1934). *Traité de documentation : le livre sur le livre*. Bruxelles : Editions Mundaneum.